

People. Innovation. Excellence.



BINUS UNIVERSITY

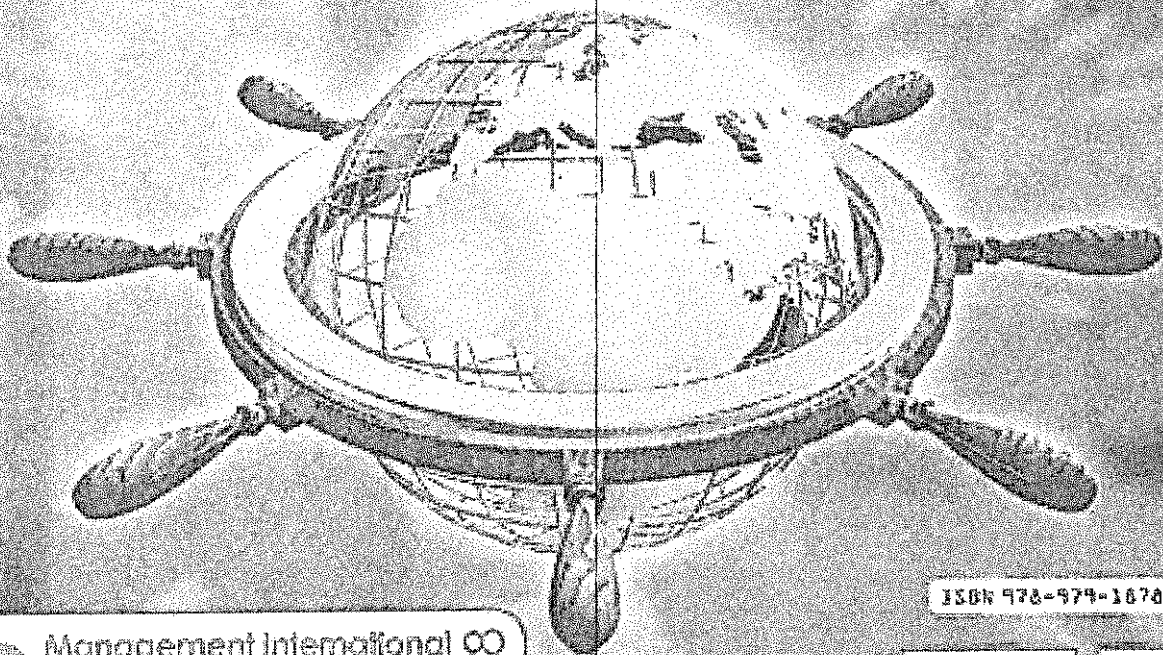
MANAGEMENT
DEPARTMENT

PROCEEDINGS

INTERNATIONAL SEMINAR 2008

Optimizing Business Research and Information Technology
for Leveraging Corporate Sustainability

Jakarta, November 11th, 2008



ISBN 978-979-16703-0-2

Management International
Seminar 2008



TABLE OF CONTENT

	Page
Cover Page	i
Notes from Dean of Faculty of Economy and Business	ii
Notes from Head of Management Department Preface	iii
Notes from Chairman of International Committee	iv
Table of Content	v

PAPERS CONTRIBUTION

✓ Business Research

Myers-briggs type Indicator (MBTI) Analysis to teamwork Dynamic Behaviour Decision Making in Heavy Equipment Company	Rudy Aryanto	1
Action Research for Empowering Aided Cooperatives	Budiman Notoatmojo	6
Cockpit Management : Ergonomically Meeting Room Turning Strategy into results	Argogalih; Natasha Gabriella	13
Integrated Solution for Garment Industries	Hendra Achmadi	20
Intellectual Capital Growth and Firm Future Performance : an Analysis using latent variable Growth Curve Modeling	Setyo Hari Wijanto; Istianingsih	29
JIT Purchasing and Performance : an Exploratory Analysis of Buyer Perspectives	Yolanda M Siagian	37
Research Case Study for PT. IF	Rudy Sudirga	47
Performance Comparisons of Brute Force and Knuth Morris Pratt Algorithms for String Matching Problem	Siti Rohajawati; Sri Setyaningsih; Prihastuti H. Ramdan; Setia Permana	52
Incentive System Proposition Based on Work Operation Design and the Influence on Performance at olt Metal Works	Widdy	59
Analysis of Illection Lesson with Approachment Markov Method	Haryadi Sarjono; Andrianto Susilo	64
Inventory Management of flowers at the Flower Man	Ferry Jie; Sussan Nguyen; Steven Tamvakellis; Idris Gautama	72
The Analysis of Strategic Plan to Achive Quality Guest Services in The Four Star Hotels in West Jakarta	Hera Oktadiana; E.A. Kuncoro	81

Analysis marketing services effect toward trader product sales on mall (Marketing Services Based on Banner Media, Physical Evidence, and People on WTC Matahari Serpong)	Retno Dewanti; Sanjaya Lukas; Lisa Okvita Sari	203
Analysis of Service Competitive Advantage and Shipment Cost Towards Customer Loyalty of EMKL (ekpedisi muatan kapal laut)	Retno Dewanti; Yulia Wati; Novioline; Imelda	209
Antecedents and Consequences of 'IDEAL' Consumer complaint intentions and behavior: a Cross-Cultural Comparison	Lina	216
Competitive Strategy of Market Challenger of Spring Bed "A" in Surabaya	Christina R. Honantha; Johnny Rusdiyanto; Riani Rahayu O	221
Developing a Model of the Impact of Cause-Related Marketing on Purchase Intention	Sabrina Oktoria Sihombing	226
Market Share and Customer Equity Measurement using Markov Chain	Furinto, Asnan; Budiono, Tri Asih; Heryadi Yaya	234
Personal Goal Toward Compulsive Buying	Iin Mayasari; Prima Naomi	240
The Batik Industry Cluster as a Strategy towards Promoting Industry Sustainability	Rosita Widjojo	246
Medical Patients Satisfaction level analisis in Services Quality for Health Service Industry (case study Cancer Hospital Dharmais)	Siti Nur Fadlilah A; Nunung Nurhasanah; Andono Sofano	251
The Influence of Regret on Satisfaction in More Than Two Alternatives: the Implication for Retaining Customer	Burhanudin	260
The Selection of Promotion Program that Effectively Increase customer awareness using Analytical Hierarchy Process	Latifah Dieniyah MP; Silfia	264
The Influence of Mental Accounting Method Towards the attitude to Trade-in: an Empirical Study in Indonesia	Idris Gautama So; Ishak Ismail; Nabsiah Abdul Wahid	270
The Key Factors and Behavioral Science in The Business School Curriculum : Teaching in A Changing Institutional Environment	Natalia Christiani J. E. Sutanto;	281

Analysis and Design e-Supply Chain Management at PT. MI	Robertus Tang Herman; Rudi; Justian Cevani	401
Chief Knowledge Officer The CEO Basic Need for Managing Knowledge Worker	Sawidji Widodoatmodjo	413
Database Replication Techniques : Analysis of Transactional Replication	Siti Rohajawati; Tjut Awaliyah; Herfina; Arief Afendi	419
Information Technology investment justification Using Information Economic method A case study of Bina Nusantara School edifice automation system	Suparto Darudianto; Michael Maramis	425
Strategic Implementation Model of Good Corporate Governance by using system approach : Study of an IDX listed it Document Solution Company	Wahyudi Wibowo	434
Dispositional Personality vs Situational Cognitive : Empirical Study of Information Technology Acceptance at Higher Education Environment	Willy Abdillah	445
Application Role SPT Annual Individual Person Taxpayer Income Tax in Helps Individual Person Tax Calculation	Vini Mariani; Anthony Kurniawan	451
Information Systems Auditing Towards Purchase Application	Hj. Henny Hendarti; Natasya Hilman Hanafi	457
The Role of ERP System in Synchronize the Business Strategy	Santo F. Wijaya	463
Analysis and Design Wages and Payroll Accounting Information System for Furniture Industries	Lianawati Christian; Dhany Pratama Masli	468

✓ **Finance**

Hedging Portofolio efisien Saham Iq-45 dengan Indeks LQ-45 futures periode Februari – Mei 2007	Agus Zainul Arifin; Michael	476
Cash Flows Quality and Share Price : a Multiple Regression Analysis on Indonesian listed state-owned Enterprises	Bahtiar Saleh Abbas; Parulian Sihotang; Jacqeline	483
International Crude Oil Price and Cost (recovery) behavior : a longitudinal analysis on the Indonesian Production Sharing Contractors	Bahtiar Saleh Abbas; Parulian Sihotang; Jacqeline	491

ANALYSIS OF SERVICE COMPETITIVE ADVANTAGE AND SHIPMENT COST TOWARDS CUSTOMER LOYALTY OF EMKL (EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT)

Retno Dewanti, Yulia Wati, Novioline, Imelda

BINUS University

e-mail : wantibukit@yahoo.com

ABSTRACT

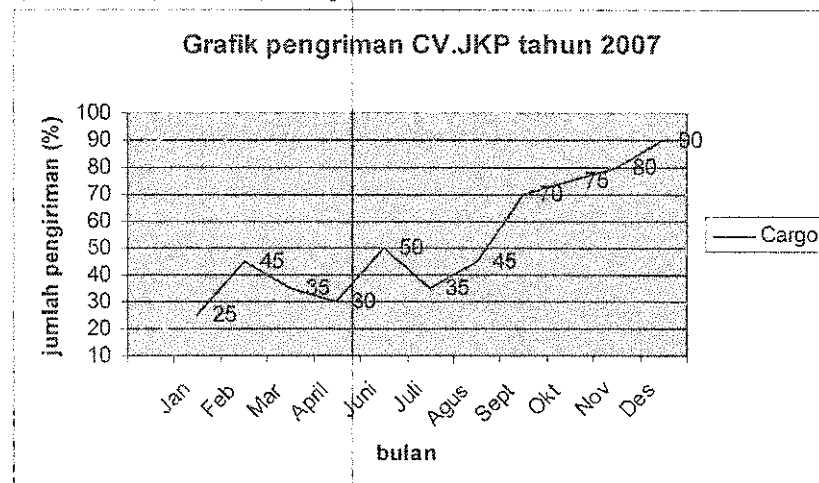
The common shipment transportation through islands in Indonesia is sea transportation. In comparison with land and air way, package shipment through sea way is better since it has competitive value. Therefore, market segment of sea transportation has its own characteristic needed by entrepreneur in EMKL field. The key success factors of EMKL service are service competitive advantage and cost shipment, thus the company not only could retain its customer but also able to compete with its competitor both in current market segment and prospective different market segment.

Therefore, it is important for the company to evaluate its competitive advantage for the customer. Data collection is conducted by distributing questionnaire to 126 respondents. The respondents are the customers of CV. Jasa Karunia Persada. This research uses associative analysis with correlation and multiple regression method. The result has shown that service advantage and cost shipment towards customer loyalty of CV. JKP has a significant influence. The research suggests the company to motivate its employee to work harder and retain its competitive cost shipment as well as improve the information technology usage to increase its performance.

Keywords : Service competitive advantage, cost shipment, customer loyalty

INTRODUCTION

Kalangan forwarder mensinyalir bahwa belakangan ini banyak emkl (ekspedisi muatan kapal laut) palsu yang berkeliaran di pelabuhan. (kompas.com) Akibatnya, banyak eksportir atau importir yang mengeluh barang yang dikirim tidak sampai di tujuan tepat waktu, atau bahkan justru tidak sampai ke tujuan. Ketika mengadakan ke kantor EMKL resmi, barulah mereka sadar kalau telah tertipu. Emkl ini merugikan emkl yang syah dan menghancurkan kredibilitas nama Emkl yang sudah ada karena biasanya emkl palsu tersebut membawa bendera perusahaan emkl yang besar untuk meyakinkan pemain baru. Suatu kesulitan yang besar bagi EMKL yang syah untuk meyakinkan jasanya sehingga emkl yang tidak kuat bertahan pada akhirnya banyak yang bangkrut seperti terjadi di Belawan. (hariansib.com). Emkl palsu biasanya menawarkan tariff murah dan membujuk calon pelanggannya untuk percaya sehingga pengalaman ini akan menyulitkan bagi emkl lama yang mencari pelanggan baru. Pada Emkl yang resmi biasanya mengikuti standar tariff bersama. Tarif per kontainer untuk setiap daerah tujuan berbeda. Tetapi, biasanya untuk tujuan yang sama, tarif antara satu EMKL dengan EMKL yang lain tidak beda jauh. Kalau sampai berbeda jauh, berarti EMKL itu tidak sehat, dan risikonya besar. Hal ini sudah dipahami oleh para pelanggan EMKL, namun bagaimanakah EMKL dapat mengimbangnya dengan pelayanan yang unggul dibanding pesaingnya dan bagaimanakah emkl mampu meyakinkan tarifnya menjamin resiko yang kecil bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat menjalin kerjasama dalam waktu yang panjang tanpa harus berpindah ke pesaing.



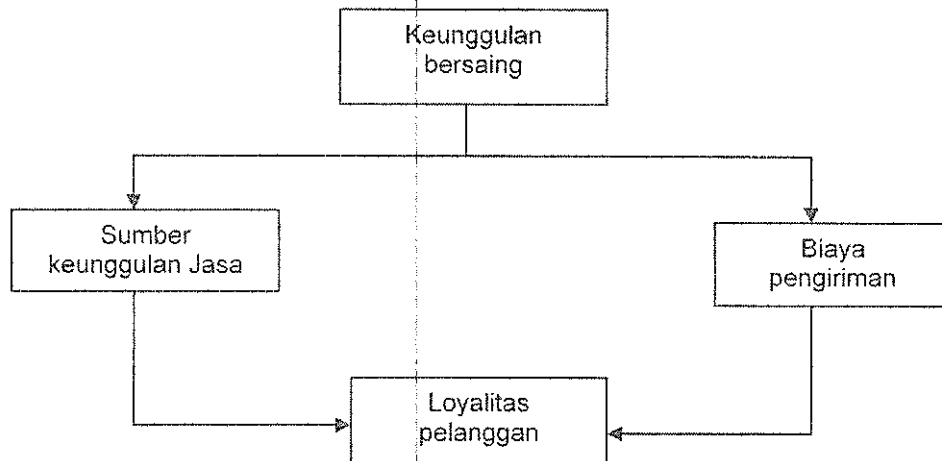
Terlihat pada grafik jasa pengiriman bahwa terjadi ketidakstabilan pemanfaatan jasa dalam setahun. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan dari emkl ini masih variatif dalam menggunakan jasa. Dan kemungkinan yang terjadi bahwa pelanggan membagi resiko pengiriman ke beberapa perusahaan, berarti belum adanya

membeli kembali produk atau jasa dimasa yang akan datang meskipun dipengaruhi oleh situasi dan keadaan pasar yang dapat menyebabkan perubahan perilaku.

Griffin (2002:p31), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian secara teratur (Pembelian Ulang) :
2. Membeli diluar lini produk atau jasa (Pembelian antar lini produk)
3. Merekomendasikan produk kepada orang lain
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

Conceptual Model



Variabel	Konsep Variabel	Indikator
Sumber Keunggulan Jasa	Adalah menunjukkan keunikan dan perbedaan manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud diantara para pesaing.	Ketrampilan Superior
		Sumber daya Superior
		Pengendalian Superior
Biaya Pengiriman	Adalah suatu sumber daya yang dikorbankan atau dilepaskan untuk menyampaikan sesuatu kepada seseorang dengan perantara orang, pos, dll	Biaya tidak Langsung Biaya langsung
Loyalitas pelanggan	Adalah komitmen yang dipegang dengan mendalam untuk membeli produk atau jasa yang diinginkan secara konsisten dimasa yang akan datang dan menimbulkan rekomendasi kepada orang lain.	Pembelian ulang
		Merekomendasikan kepada orang lain
		Menunjukkan kekebalan daya tarik jasa sejenis dari pesaing luar

METHODOLOGY

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan penelitian deskriptif dan metode analisis menggunakan model regresi dan analisis faktor

Sumber data-data yang diperoleh adalah sumber primer dimana sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti dengan menggunakan kuesioner Sedangkan data yang diperlukan adalah untuk melengkapi adalah data sekunder berasal dari laporan data perusahaan.

Populasi yang digunakan dalam pengolahan sampel adalah pelanggan CV.JKP. Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Solvin (Umar,2004,p77) dengan penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus penentuan sampel probability yang populasinya 185 dengan tingkat kepercayaan =1-d =95% diperoleh sampel sejumlah 126 responden.

HIPOTESIS

Ho = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keunggulan bersaing terhadap loyalitas pelanggan.

Ha = Ada pengaruh yang signifikan antara keunggulan bersaing terhadap loyalitas pelanggan.

Ho = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara biaya pengiriman terhadap loyalitas pelanggan.

Ha = Ada pengaruh yang signifikan antara biaya pengiriman terhadap loyalitas pelanggan.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.351	1	46.351	161.228	.000 ^a
	Residual	35.649	124	.287		
	Total	82.000	125			

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y

Untuk pengujian dua sisi (2 tailed) dari output (diukur dari probabilitas atau Sig. F change) menghasilkan angka sebesar 0.000, ternyata $\alpha = 0.05$ lebih besar dari nilai Sig atau ($0.05 > 0.000$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya biaya pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Korelasi dan Regresi berganda Sumber keunggulan jasa dan Biaya pengiriman terhadap loyalitas pelanggan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.830 ^a	.689	.684	.455	.689	136.489	2	123	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

($r_{yx1x2} = 0.830$) hal ini menunjukkan hubungan sangat kuat antara sumber keunggulan jasa dan biaya pengiriman secara simultan dengan loyalitas pelanggan.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.529	2	28.264	136.489	.000 ^a
	Residual	25.471	123	.207		
	Total	82.000	125			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Terlihat bahwa pada kolom Sig (signifikan) pada Tabel ANOVA Nilai sig 0.000 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya koefisien regresi ganda adalah signifikan. Jadi, Sumber keunggulan jasa dan biaya pengiriman berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya, Bandung
- P. Siagian, Sondang. (1996). *Organizational Behaviour, Concept, Controversies Applications*. Seventh edition. Prentice Hall International, Inc, USA
- Robert, Mathis L dan John, Jackson H. (2003). *Human Resuorce Management*. 10th Edition. Thomson South Western. United State of America
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta. Bandung
- Schermerhorn, John, R. (1996). *Management*. First Edition. John Willey and Sons, USA
- Supranto, J. M. a (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Erlangga, Jakarta
- Simamora, Bilson. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Siamanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- Santoso Singgih. (2007). *Menguasai STATISTIK di ERA INFORMASI dengan SPSS 15*. PT Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta
- Umar, Husein. (2004). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wagner III, John dan John R. Hollenbeck. (1995). *Management of Organizational Behaviour*. Prentice-Hall, New Jersey